

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank merupakan badan usaha dimana tugasnya adalah untuk mengumpulkan dana yang bersumber dari simpanan atau tabungan masyarakat yang kemudian menyalurkan kembali dalam bentuk pembiayaan untuk mendukung peningkatan taraf hidup atau kesejahteraan rakyat. Berdasarkan pada UU No 21 Tahun 2008 tentang dunia bank syariah, secara definisi mencakup seluruh hal yang berkaitan dengan Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, termasuk dalam aspek kelembagaan, aktivitas usaha, serta mekanisme pelaksanaan kegiatan usahanya. Seperti penjelasan sebelumnya, bank syariah mempunyai tugas utama dimana dana yang diberikan oleh masyarakat kemudian disimpan dalam bentuk tabungan ataupun deposito akan diinvestasikan pada sektor ekonomi sesuai dengan prinsip syariah (Rama, 2020). Saat ini, Lembaga perbankan telah berkembang pesat seiring dengan perannya yang penting dalam menunjang system ekonomi masyarakat.

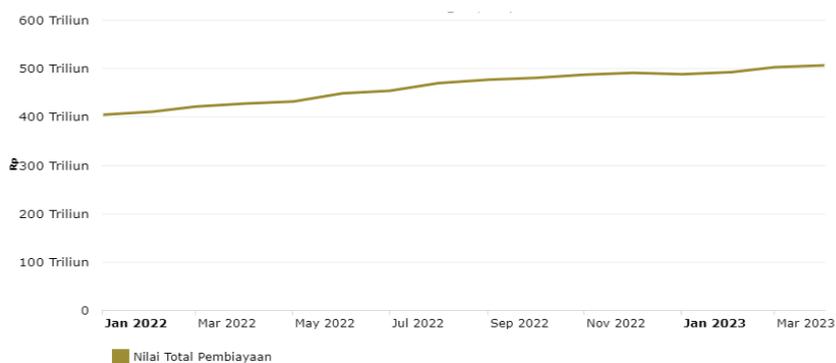
Bank syariah secara umum merupakan sebuah lembaga perbankan yang menjankan aktivitasnya berpedoman dengan hukum islam yang dikeluarkan melalui fatwa oleh Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (Shandy , 2020). Pada sistem ini, keuntungan serta risiko dibagi secara adil dan melalui perhitungan antara bank dengan nasabah, sementara transaksi

yang melibatkan riba (bunga) dilarang. Sebagai alternatif, bank syariah menggunakan skema pembiayaan berbasis bagi hasil. Seperti mudhorobah dan musyarakah, yang melibatkan pembagian keuntungan dan resiko antara pihak yang terlibat.

Di sisi lain, sebagian besar umat Islam masih enggan menerima keberadaan bank, bukan karena mereka meragukan pentingnya bank dalam mendukung proses pembangunan, melainkan karena sistem bunga yang digunakan oleh bank konvensional. Bagi mayoritas umat Islam, bunga dianggap sebagai riba yang secara tegas dilarang dalam ajaran Islam, sebagaimana dinyatakan dalam Al-Qur'an dan Hadis (Anshori, 2008). Bank syariah berfokuskan pada penyediaan solusi keuangan secara merata, transparan, serta berpegang dengan nilai-nilai Islam. Hal ini melibatkan keterlibatan aktif bank dalam kegiatan ekonomi dan investasi. Dengan demikian, bank syariah berusaha menciptakan sistem keuangan yang lebih inklusif dan berkeadilan, tanpa mengandalkan praktik bunga yang dianggap tidak sesuai dengan ajaran Islam.

Perkembangan keuangan syariah telah mengalami pertumbuhan yang sangat signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Perkembangan ini terlihat dari semakin bertambahnya jumlah lembaga keuangan syariah, seperti asuransi syariah, reksadana syariah, dan berbagai lembaga keuangan syariah lainnya. (Apriyanti, 2019). Perkembangan ini mencerminkan dorongan global untuk mencari solusi keuangan yang etis, berkelanjutan, dan sejalan dengan prinsip moral Islami. Keuangan syariah terus beradaptasi dengan perubahan

ekonomi dan sosial untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin beragam. Berikut grafik nilai pembiayaan bank syariah:



Gambar 1. 1 Grafik Pembiayaan Bank syariah Indoensia

Sumber: databoks.katadata.co.id

Menurut data dari OJK, terjadi peningkatan dari intensitas pembiayaan di berbagai lembaga keuangan syariah. Pada April 2023, seluruh pembiayaan dengan berbagai akad tercatat kurang lebih Rp507,1 triliun, meningkat sebesar 18,5% dibandingkan tahun sebelumnya. Di lain sisi, nilai pembiayaan yang mengalami macet (non-performing financing) pada periode yang sama tercatat sebesar Rp11,7 triliun, atau setara dengan 2,3% dari total pembiayaan. Dari data tersebut apabila dibandingkan dengan bank konvensional kinerja pada bank syariah dapat dikatakan lebih unggul (Amirillah, 2013).

Perkembangan Bank Syariah di Indonesia menunjukkan peningkatan yang signifikan, seiring dengan status Indonesia sebagai salah satu negara yang mempunyai populasi dengan penganut agama islam di dunia. Kesadaran umat islam terhadap larangan riba pada bank konvensional semakin

meningkat, sehingga banyak yang memutuskan untuk beralih ke lembaga atau bank dengan sistem syariah dimana segala bentuk operasional dan mekanismenya yang mengedepankan sistem margin dengan ketentuan yang diperbolehkan dalam islam (Mukhtisar et al., 2021). Sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an Surah Al-Baqaroh Ayat: 278 yang artinya “wahai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkanlah sisa riba (yang belum dipungut) jika kamu orang beriman”. Dari penggalan ayat diatas, Allah SWT menyerukan umat-Nya untuk bertakwa serta menjauhi bahkan meninggalkan praktik riba. Sebagai umat Islam, kita harus meninggalkan dan menghentikan praktik riba.

Sebagai bank terbesar di Indonesia yang berpedoman sesuai dengan syariat, Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) terdapat layanan teknologi dari bank tersebut yang bernama BSI Mobile Banking (Burhan, 2024). Aplikasi tersebut merupakan fasilitas layanan yang di berikan dari perusahaan untuk memungkinkan nasabah atau penggunanya untuk melakukan transaksi secara online, pemantauan pembiayaan, dan layanan lainnya melalui ponsel atau smartphone. Dengan menggunakan fasilitas ini, nasabah, sangatlah mudah dan praktis. Dengan adanya hal tersebut, kita dapat melakukan transaksi kapan saja dan dimanapun selama tersedia jaringan atau koneksi internet. Kemudahan tersebut membuat nasabah atau pengguna layanan m- banking tidak perlu datang langsung ke kantor bank terdekat.

No	Nama bank	Aset kuartal I/2024	Aset kuartal I/2023	yoy
1	BSI	Rp357,9 triliun	Rp313,25 triliun	14,25%
2	Bank Muamalat	Rp64,92 triliun	Rp61,59 triliun	5,41%
3	UUS CIMB Niaga	Rp64,59 triliun	Rp64,23 triliun	0,57%
4	UUS BTN	Rp54,84 triliun	Rp46,51 triliun	17,9%
5	UUS Maybank Indonesia	Rp41,21 triliun	Rp39,6 triliun	4,06%
6	UUS Bank Permata	Rp38,09 triliun	Rp34,65 triliun	9,92%
7	BRK Syariah	Rp30,03 triliun	Rp31,04 triliun	-3,27%

Gambar 1. 2 Bank Syariah di Indonesia

Sumber: <https://finansial.bisnis.com/>

Bank Syariah Indonesia terus berupaya dalam mengembangkan solusi inovatif yang lebih memahami kebutuhan nasabah. Melalui pemanfaatan teknologi digital, bank dapat menciptakan sesuatu layanan yang fleksibel, inovatif serta dapat menjangkau pelanggan dengan lebih luas (Afifah 2023). Terdapat banyak faktor mengenai keputusan atau loyalitas nasabah ketika akan atau sudah menggunakan aplikasi m- banking, salah satu contohnya adalah dari tingkat keamanannya (Budiarto et al., 2022).

Berdasarkan analisis data tersebut, maka menjadi penting selain karena fitur serta layanannya, pada mobile banking juga terdapat data nasabah. Tidak sedikit yang mempertanyakan mengenai tingkat keamanan aplikasi mobile banking. Pasca serangan siber pada 2023 membuat nasabah makin bertanya tanya, apakah aplikasi tersebut cukup aman lagi untuk digunakan ataukah tidak. Faktor tersebut dinilai dapat memengaruhi loyalitas seseorang ketika akan atau sudah menggunakan m- banking.

Berberapa peneliti juga telah melakukan penelitian yang serupa dengan penelitian ini, di antaranya pada penelitian (Mukhtisar et al., 2021) hasil dari penelitian tersebut menyatakan variabel keamanan pada layanan m-banking akan meningkatkan minat menggunakan m- banking. Kemudian pada jurnal yang diteliti oleh (Handinisari et al., 2022) dalam pembahasannya berkesimpulan adanya pengaruh dari variabel keamanan terhadap keminatan nasabah dalam bertransaksi secara online melalui aplikasi BSI mobile atau mobile banking. Dan menurut penelitian oleh (Afifah 2023) menyimpulkan dari hasil penelitian ialah adanya pengaruh dari fitur layanan dengan kepuasan nasabah dalam bertransaksi dengan m- banking BSI, hal tersebut dipengaruhi karena adanya faktor kemudahan atau hal yang memudahkan ketika akan bertransaksi di BSI Mobile.

Sebagai bank syariah terbesar di Indonesia dan terus mengalami perkembangan, Bank Syariah Indonesia mengandalkan layanan BSI Mobile Banking untuk meningkatkan inklusi keuangan dan mempermudah segala transaksi bagi nasabah. Berdasarkan paparan sebelumnya, terkait fitur dan keamanan dari aplikasi tersebut masih menjadi kendala bagi beberapa pengguna. Maka loyalitas nasabah menjadi tantangan utama yang harus dihadapi perusahaan. Kota Magelang menjadi pilihan yang tepat karena di daerah tersebut sedang mengalami pertumbuhan yang pesat dalam digitalisasi. Kota tersebut memberikan perspektif baru terkait adopsi teknologi perbankan diluar kota metropolitan. Terdapat berbagai macam keberagaman demografi pada daerah tersebut, bahkan magelang memiliki

kecenderungan religious yang tinggi yang seharusnya terdapat korelasi antara prinsip syariah dan juga loyalitas nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia.

Berdasarkan fenomena dari pemaparan sebelumnya dapat menjadikan penulis sebagai peneliti guna mengidentifikasi mengenai **Pengaruh Teknologi Informasi, Fitur Layanan, dan Keamanan Terhadap Loyalitas Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah.**

B. Rumusan Masalah

Dari pemaparan pada latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian adalah:

1. Apakah variabel teknologi informasi berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia?
2. Apakah variabel fitur layanan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia?
3. Apakah variabel keamanan mobile banking syariah berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia?
4. Apakah variabel teknologi informasi, fitur layanan, dan keamanan bank syariah berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengidentifikasi hubungan antara teknologi informasi dan loyalitas nasabah dalam penggunaan Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia.
2. Untuk mengidentifikasi hubungan antara fitur layanan dan loyalitas nasabah dalam penggunaan Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia.
3. Untuk mengidentifikasi pengaruh antara variabel keamanan dan loyalitas nasabah dalam penggunaan Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia.
4. Untuk mengidentifikasi pengaruh teknologi informasi, fitur layanan, dan keamanan bank syariah secara simultan terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharap dapat menjadi bahan evaluasi tentang bagaimana pengaruh teknologi informasi, fitur layanan dan keamanan pada aplikasi BSI Mobile terhadap loyalitas pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut.

2. Secara Praktis

Dapat memberikan informasi mengenai loyalitas pengguna aplikasi m-banking BSI, serta pengetahuan pengguna mengenai fitur dan layanan mobile banking yang ada di dalamnya. Diharapkan hal tersebut bisa memberikan sebuah gambaran guna membentuk strategi yang lebih

efisien untuk memaksimalkan kinerja, dan bahan evaluasi untuk menganalisis keinginan pengguna.

E. Sistematika Penulisan

Sebagai panduan dalam memahami penelitian ini, sistematika pembahasan disusun dengan urutan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi mengenai Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang Kajian Teori, Penelitian Terdahulu, Kerangka Teori, dan Hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN,

Beisi Jenis dan Sumber Data, Populasi Populasi Penelitian, Unit Analisis, Sampel Penelitian, Ukuran Sampel, dan Lokasi Penelitian.

BAB IV PEMBAHASAN

Berisi penjelasan singkat latar belakang, karakteristik dari responden, Uji Validitas dan Realibilitas, Uji Asumsi Klasik, serta Pembahasan.

BAB V PENUTUP

Berisi Kesimpulan dan Saran.